

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA
DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk.
CABANG YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelara Profesi Ahli Madya



Oleh:

Ratih Azka Probovury

10409131038

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH
DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA
DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk.
CABANG YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan Pembimbing Tugas Akhir

Program Studi Akuntansi D3

Pada tanggal²¹ Mei 2013

Ketua Program Studi
Akuntansi Diploma III

Ani Widayati, M. Pd.
NIP. 197309082001122001

Dosen Pembimbing

Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.
NIP. 196810141998022001

Disahkan Oleh

Ketua Pengelola

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates



Dapan, M. Kes.

NIP. 195710121985021001

TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk. CABANG YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Ratih Azka Probovury

10409131038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas akhir

Program Studi Akuntansi DIII

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 31 Mei 2013 dan dinyatakan telah memenuhi syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

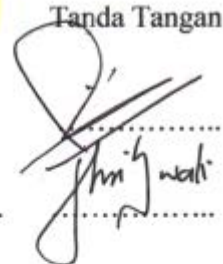
Tanda Tangan

Ketua merangkap anggota

Ngadirin Setiawan, M.S.

Sekretaris merangkap anggota

Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak.



Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 0024

Yogyakarta, 11 Juni 2013

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,



Dapan, M.Kes

NIP. 1957012 198502 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Ratih Azka Probovury

NIM : 10409131038

Program Studi : Akuntansi D3

Judul Tugas Akhir :

Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta.

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Mei 2013

Yang menyatakan



Ratih Azka Probovury

NIM. 10409131038

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT PENSIUN SEJAHTERA DI PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL Tbk. CABANG YOGYAKARTA

Oleh:

Ratih Azka Probovury
NIM. 10409131038

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun sejahtera pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan angket. Subjek penelitian dalam penulisan tugas akhir ini adalah nasabah yang mengambil kredit pensiun di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. Nasabah yang dipilih menjadi responden berjumlah 30 orang nasabah yang mengambil kredit pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta yang dipilih secara *accidental sampling*, sampel yang ditemui ketika nasabah di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. Objek dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan kredit di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada banyak faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di Bank BTPN. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kebutuhan yang mendesak, sisa gaji yang diterima nasabah setelah dipotong angsuran kredit dan persepsi nasabah itu sendiri terhadap pihak bank. Faktor eksternal meliputi sosialisasi dari pihak bank, prosedur atau tata cara pengambilan kredit, pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah serta promosi dari pihak bank. Selain faktor pendorong, ada juga faktor yang tidak terlalu dipertimbangkan oleh nasabah, faktor-faktor tersebut adalah ajakan dari teman, lokasi bank dan tinggi rendahnya suku bunga.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya kecil ini penulis persembahkan untuk:

- ♥ Orang tua tercinta yang telah banyak berjuang memberikan doa, motivasi dan dorongan selama ini khususnya pada saat pengerjaan TA.
- ♥ Seluruh keluarga besar, nenek dan kakek khususnya Nenek Suwatiah dan Nenek Mutiah serta tante-tante kecilku Yayi, Nahda, Ara, Diva.
- ♥ Cahyo Adi Nuranto yang telah memotivasi dan telah banyak membantu dalam proses mengerjakan TA.
- ♥ Tya, Eva, Ime, Manda, Dwi, Mini dan semua teman-teman Akuntansi D3 2010 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah menggoreskan seabait cerita di kehidupan penulis mulai dari masuk kuliah sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini.

MOTTO

- › Hidup itu tidak seperti berkendara. Tidak membutuhkan spion untuk melihat ke belakang (Penulis)
- › “Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya” (Abraham Lincoln)
- › “Visi tanpa tindakan hanyalah sebuah mimpi. Tindakan tanpa visi hanyalah membuang waktu. Visi dengan tindakan akan mengubah dunia!” (Joel Arthur Barker)
- › “Bermimpilah seolah-olah anda hidup selamanya. Hiduplah seakan-akan inilah hari terakhir anda” (James Dean)
- › Jangan mengharapkan hasil yang berbeda, jika melakukan hal yang sama setiap harinya (Cahyo Adi Nuranto)
- › Janganlah menganggur di kala diam dan janganlah diam di kala menganggur.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan pada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta” dengan baik. Penulisan karya ilmiah ini digunakan sebagai salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar profesi Ahli Madya Akuntansi.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd, M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta
2. Dr. Sugiharsono, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
3. Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Ani Widayati, M.Pd., Ketua Program Studi Akuntansi DIII Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Rr. Indah Mustikawati, M.Si., Ak., Dosen Pembimbing Tugas Akhir
6. Maruli Tua Sitohang, S.E., M.M., Head Business Area PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Area Yogyakarta.
7. Koko Kiswoko, S.E., M.M., Branch Manager Kantor Cabang Yogyakarta

8. Seluruh staf dan karyawan PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta, yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Mama tercinta, Ibu Dwi Winarti dan seluruh keluarga yang telah mendukung, memotivasi dan menjadi sumber kekuatan penulis.
10. Teman-teman Akuntansi DIII FE UNY Kampus Wates, yang selalu memberikan dorongannya.
11. Seorang yang spesial, Cahyo Adi Nuranto yang selalu memberi semangat dalam mengerjakan Tugas Akhir.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta, Mei 2013

Penulis



Ratih Azka Probovury

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 3 |
| C. Pembatasan Masalah | 3 |
| D. Rumusan Masalah | 3 |
| E. Tujuan Tugas Akhir | 3 |
| F. Manfaat Tugas Akhir | 4 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA

| | |
|-----------------------------------|---|
| A. Deskripsi Teori..... | 5 |
| 1. Kredit..... | 5 |
| a. Pengertian Kredit | 5 |
| b. Unsur-Unsur Kredit..... | 6 |
| c. Fungsi dan Tujuan Kredit | 7 |
| d. Manfaat Kredit | 9 |

| | |
|--|----|
| 2. Kredit Pensiun..... | 11 |
| a. Pengertian Pensiun..... | 11 |
| b. Pengertian Kredit Pensiun..... | 11 |
| 3. Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit..... | 11 |
| a. Pengertian..... | 11 |
| b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit..... | 12 |
| B. Kerangka Berpikir..... | 17 |
| C. Pertanyaan Penelitian..... | 18 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---------------------------------------|----|
| A. Tempat dan Waktu Penelitian..... | 19 |
| B. Desain Penelitian..... | 19 |
| C. Jenis Data | 19 |
| D. Definisi Operasional Variabel..... | 20 |
| E. Instrumen Penelitian..... | 20 |
| F. Subjek dan Objek Penelitian | 21 |
| G. Metode Pengumpulan Data..... | 22 |
| H. Metode Analisis Data..... | 22 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Deskripsi Data Hasil Penelitian | 24 |
| B. Hasil Penelitian | 37 |
| C. Pembahasan | |
| 1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pensiun Sejahtera..... | 39 |
| 2. Faktor-Faktor yang Tidak Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit Pensiun Sejahtera..... | 44 |
| D. Keterbatasan Penelitian..... | 46 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| A. Kesimpulan | 47 |
| B. Saran..... | 48 |
| DAFTAR PUSTAKA | 49 |
| LAMPIRAN..... | 50 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Instrumen Penelitian..... | 20 |
| 2. Aturan Jangka Waktu Kredit..... | 32 |
| 3. Aturan Umum Kredit | 33 |
| 4. Dokumen Inti Persyaratan Kredit..... | 35 |
| 5. Jenis Kelamin Responden | 37 |
| 6. Umur Responden..... | 38 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu sarana yang mempunyai peran dalam menyeimbangkan unsur trilogi pembangunan adalah perbankan. Trilogi yang dimaksud adalah keserasian, keselarasan dan kesinambungan unsur pemerataan pembangunan. Peran perbankan adalah sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana secara efektif dan efisien. Bank sebagai salah satu bagian dari sistem keuangan memiliki fungsi sebagai intermediasi keuangan yaitu bahwa bank sebagai lembaga perantara transaksi transfer antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana dan bank sebagai pengendali peredaran uang yaitu melakukan berbagai kebijakan mengatur jumlah uang yang beredar di masyarakat, sehingga peredaran uang tersebut memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lebih luas dan tidak menimbulkan gejala ekonomi yang merugikan.

Keberhasilan perekonomian nasional tidak akan terlepas dari meningkatnya pembangunan di segala sektor. Dalam menyalurkan dana masyarakat tersebut sejalan dengan peraturan-peraturan tentang perbankan, bank wajib melaksanakan prinsip kehati-hatian (*prudent*) agar tidak merugikan bank dan nasabahnya, karena pemberian kredit merupakan kegiatan usaha pokok bank yang mengandung resiko tinggi yang dapat memengaruhi tingkat kualitas kredit itu sendiri. Di samping itu porsi aktiva

(*assets*) bank pada umumnya selalu didominasi oleh kredit atau pinjaman yang diberikan apabila kegiatan penyaluran kredit ini berhasil dengan baik maka pendapatan yang berasal dari penerimaan bunga kredit merupakan pendapatan terbesar operasional bank. Dengan demikian, pelaksanaan pemberian kredit harus dikelola secara profesional dan hati-hati agar kualitas kredit tetap terjaga dengan didasarkan pada asas-asas perkreditan.

Kredit menurut Undang-Undang Tahun 1998 Nomor 10 adalah: “Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak yang lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga”.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta memberikan berbagai pelayanan kepada nasabahnya, dan salah satunya adalah berupa kredit. Kredit tersebut memberikan fasilitas berupa kredit untuk para pensiunan. Selain itu juga, karena terdesak kebutuhan ekonomi yang semakin meningkat, tentu baik masyarakat ataupun para pensiunan membutuhkan materi yang lebih untuk dapat mempertahankan hidupnya.

Tidak semua tunjangan hari tua untuk para pensiunan dapat mencukupi semua kebutuhan, oleh karena itu diberikanlah fasilitas kredit untuk para pensiunan tersebut. Calon debitur tidak asal mengambil kredit namun ada beberapa faktor yang biasanya akan memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit pensiun tersebut. Atas dasar itulah penulis ingin meneliti Tugas Akhir dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi

Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah banyak faktor yang dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit sejahtera pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta.

C. Pembatasan Masalah

Dalam membatasi ruang lingkup permasalahan di atas maka masalah penelitian ini dibatasi pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk mengambil kredit pensiun sejahtera pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta?

E. Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit pensiun sejahtera pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

F. Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam bidang perbankan khususnya dalam perkreditan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Agar perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi nasabah untuk mengambil kredit pensiun.

b. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi jenjang Diploma III pada Universitas Negeri Yogyakarta.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Kredit

a. Pengertian Kredit

Kredit adalah semua jenis pinjaman yang harus dibayar kembali bersama bunganya oleh peminjam sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati (Hasibuan, 2009:87). Menurut Bymont P. Kent dalam Hasibuan (2009:88), kredit adalah hak untuk menerima pembayaran atau kewajiban untuk melakukan pembayaran pada waktu diminta atau pada waktu yang akan datang karena penyerahan barang-barang sekarang.

Dalam bahasa latin, kredit berasal dari kata “credere” yang artinya percaya. Artinya pihak kreditur percaya kepada pihak debitur bahwa kredit pasti akan terbayar. Beberapa ahli menerjemahkan kredit sebagai berikut :

- 1) “... kredit itu adalah suatu pemberian prestasi yang balas prestasinya (kontra prestasi) akan terjadi pada suatu waktu di hari yang akan datang ...” (Amir Rajab Batubara dalam Ismail, 2010:93)
- 2) “In a general sense credit is based on confidence in the Debtors ability to make a money payment at some future time” (Thomas

dalam Ismail, 2010:93). Kredit dalam pengertian umum merupakan kepercayaan atas kemampuan pihak debitur untuk membayar sejumlah uang pada masa yang akan datang.

- 3) Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, “Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga”.

b. Unsur-Unsur Kredit

Menurut Ismail (2010:94) unsur-unsur kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Kreditur

Kreditur merupakan pihak yang memberi pinjaman kredit kepada pihak lain. Bank yang memberikan kredit disebut kreditur.

- 2) Debitur

Debitur merupakan pihak yang menerima kredit atau melakukan peminjaman kredit. Apabila bank sebagai kreditur maka nasabah yang menjadi debitur.

- 3) Kepercayaan

Kreditur memberikan kepercayaan kepada pihak debitur bahwa pihak debitur akan memenuhi kewajibannya untuk membayar pinjamannya sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.

4) Perjanjian

Perjanjian merupakan suatu kontrak perjanjian atau kesepakatan yang dilakukan antara kreditur dengan debitur. Pada setiap transaksi kredit pasti akan ada perjanjian kredit.

5) Risiko

Risiko merupakan kemungkinan kerugian yang akan timbul atas penyaluran kredit, misalnya pihak debitur tidak dapat mengembalikan pinjaman kredit sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.

6) Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan lamanya waktu yang diperlukan oleh debitur untuk membayar pinjamannya kepada debitur.

7) Balas Jasa

Dalam dunia perbankan konvensional, balas jasa atau imbalan tersebut berupa bunga dan di dalam dunia perbankan syariah, terdapat beberapa jenis imbalan tergantung pada akadnya.

c. Fungsi dan Tujuan Kredit

Kredit berfungsi membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya maupun memperluas bidang usahanya. Menurut Ismail (2010:96) dalam bukunya Manajemen Perbankan, fungsi kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Kredit dapat meningkatkan arus tukar menukar barang dan jasa.

- 2) Kredit merupakan alat yang dipakai untuk memanfaatkan *idle fund*.
- 3) Kredit dapat menciptakan alat pembayaran yang baru.
- 4) Kredit sebagai alat pengendali harga.
- 5) Kredit dapat mengaktifkan dan meningkatkan manfaat ekonomi yang ada.

Menurut Hasibuan (2009:88), fungsi kredit bagi masyarakat, antara lain:

- 1) Menjadi motivator dan dinamisator peningkatan kegiatan perdagangan dan perekonomian.
- 2) Memperluas lapangan kerja di masyarakat.
- 3) Memperlancar arus barang dan arus uang.
- 4) Meningkatkan hubungan internasional.
- 5) Meningkatkan produktivitas dana yang ada.
- 6) Meningkatkan daya guna (*utility*) barang.
- 7) Meningkatkan kegairahan berusaha masyarakat.
- 8) Memperbesar modal kerja perusahaan.
- 9) Meningkatkan *income per capita* (IPC) masyarakat.
- 10) Mengubah cara berpikir atau bertindak masyarakat untuk lebih ekonomis.

Tujuan penyaluran kredit bagi pihak bank antara lain:

- 1) Memperoleh pendapatan bank dari bunga kredit.
- 2) Memanfaatkan dan memproduktifkan dana-dana yang ada.

- 3) Melaksanakan kegiatan operasional bank.
- 4) Memenuhi permintaan kredit dari masyarakat.
- 5) Memperlancar lalu lintas pembayaran.
- 6) Menambah modal kerja perusahaan.
- 7) Meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

d. Manfaat Kredit

Manfaat kredit menurut Ismail (2010:97) dapat digolongkan sebagai berikut :

- 1) Manfaat kredit bagi Bank
 - a) Kredit yang diberikan kepada nasabah akan mendapat balas jasa berupa bunga.
 - b) Pendapatan bunga berpengaruh pada peningkatan profitabilitas bank.
 - c) Pemberian kredit kepada nasabah secara sinergi akan memasarkan produk lain seperti produk dana dan jasa.
 - d) Kegiatan kredit dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai untuk lebih memahami secara perinci aktivitas usaha para debitur di berbagai sektor usaha.
- 2) Manfaat kredit bagi Debitur
 - a) Meningkatkan usaha nasabah
 - b) Biaya kredit bank (provisi dan administrasi) murah

- c) Bank menawarkan berbagai jenis kredit sehingga debitur dapat memilih jenis kredit sesuai dengan tujuan penggunaannya.
 - d) Bank juga memberikan fasilitas lainnya kepada debitur, sehingga debitur dapat menikmati fasilitas lainnya yang ditawarkan oleh bank.
 - e) Jangka waktu kredit disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan debitur dalam membayar kembali kredit tersebut, sehingga debitur dapat mengestimasi keuangannya dengan tepat.
- 3) Manfaat kredit bagi Pemerintah
- a) Kredit dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
 - b) Kredit bank dapat dipergunakan sebagai alat pengendali moneter.
 - c) Kredit bank dapat menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat.
 - d) Secara tidak langsung kredit bank dapat meningkatkan pendapatan negara yaitu pendapatan pajak.

2. Kredit Pensiun

a. Pengertian Pensiun

Menurut UU No.11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun disebutkan bahwa :

“Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab – sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan”.

b. Pengertian Kredit Pensiun

Dari pengertian pensiun di atas, maka pengertian kredit pensiun adalah fasilitas kredit yang diberikan kepada para pensiunan PNS , Pensiunan POLRI/ABRI atau Janda/Duda dari pensiunan tersebut. Kredit ini diberikan kepada pensiunan yang mengambil atau menerima uang pensiun melalui kantor pos atau bank yang bersangkutan.

3. Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

a. Pengertian

Keputusan nasabah dalam pengambilan kredit adalah suatu proses pengambilan kredit dengan mempertimbangkan banyak faktor sebelum nasabah membuat keputusan untuk mengambil kredit pada suatu bank.

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit

1) Faktor Internal

a) Faktor pribadi (Kotler, 1994:188) merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah. Karakteristik ini meliputi usia dan tahap siklus hidup yang meliputi pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup serta pendapatan. Orang akan mengambil atau tidak suatu kredit akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan lingkungan ekonomi juga memengaruhi seseorang dalam mengambil kredit di suatu bank. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang yang berinteraksi dengan lingkungannya, sedangkan kepribadian dan konsep diri dapat diartikan sebagai karakter psikologis yang berbeda dari seseorang yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungannya.

b) Faktor psikologis (Kotler, 1994:196) dimana variabel psikologis ini dapat dibedakan menjadi motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap. Motivasi diartikan suatu kebutuhan akan berubah menjadi motif apabila kebutuhan itu telah mencapai tingkat tertentu. Motif adalah suatu kebutuhan yang cukup mendesak dan menekan seseorang untuk mengejar kepuasan. Persepsi (Kotler, 1994:200) adalah proses yang

digunakan oleh seseorang individu untuk memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan masukan-masukan yang diterimanya. Kondisi psikologis seseorang akan dapat memengaruhi seseorang dalam mengambil sebuah keputusan seperti dalam mengambil sebuah kredit

2) Faktor Eksternal

- a) Faktor sosial (Kotler, 1994:181) adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang terdiri dari kelompok rujukan dan keluarga. Rekan kerja, teman dan tetangga dapat dikategorikan menjadi kelompok rujukan yang secara langsung maupun tidak langsung dapat memengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah yang paling penting dalam masyarakat dan para anggota keluarga menjadi kelompok acuan primer yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri dari orang tua dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam keputusan pengambilan kredit yang ditawarkan oleh suatu bank atau lembaga keuangan lainnya.
- b) Faktor lokasi, pelayanan dan prosedur pengambilan kredit dari bank atau lembaga keuangan yang menawarkan kredit bagi nasabah. Lokasi merupakan tempat dimana bank melakukan kegiatan sehari-hari terutama kegiatan transaksi dengan nasabahnya. Lokasi yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap jumlah nasabah sebuah bank, misalnya lokasi yang

mudah dijangkau akan mendorong nasabah untuk datang melakukan transaksi seperti mengambil kredit. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Prosedur kredit adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dilalui oleh nasabah dalam penyaluran kredit dari mulai pengajuan kredit sampai pencairan dana kredit. Prosedur kredit yang diterapkan akan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit. Prosedur pengambilan kredit yang mudah akan memperkuat keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

c) Suku Bunga Kredit

Menurut Kasmir (2010:133) bunga bank yaitu balas jasa yang diberikan oleh bank yang berdasarkan prinsip konvensional kepada nasabah yang membeli atau menjual produknya. Bunga bank juga dapat diartikan sebagai harga yang harus dibayar oleh nasabah kepada bank (nasabah yang memperoleh pinjaman). Dalam kegiatan perbankan

konvensional, ada 2 macam bunga yang diberikan kepada nasabahnya yaitu:

(1) Bunga simpanan

Merupakan harga beli yang harus dibayar bank kepada nasabah pemilik simpanan. Contohnya jasa giro, bunga tabungan dan bunga deposito.

(2) Bunga pinjaman

Merupakan bunga yang dibebankan kepada para peminjam atau harga jual yang harus dibayar oleh nasabah peminjam kepada bank. Contohnya bunga kredit.

Apabila bunga simpanan tinggi, maka secara otomatis bunga pinjaman juga terpengaruh ikut naik dan demikian pula sebaliknya. Suku bunga juga dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor utama yang memengaruhi besar kecilnya penetapan suku bunga secara garis adalah kebutuhan dana, persaingan, kebijaksanaan pemerintah, target laba yang diinginkan, jangka waktu, kualitas jaminan, reputasi perusahaan, produk yang kompetitif, hubungan baik dan jaminan pihak ketiga. Komponen-komponen dalam menentukan suku bunga kredit antara lain:

(1) Total Biaya Dana (*cost of fund*)

Biaya untuk memperoleh simpanan setelah ditambah dengan cadangan wajib yang ditetapkan pemerintah. Semakin

mahal bunga yang diberikan, maka semakin tinggi pula biaya dananya.

(2) Laba yang diinginkan

Merupakan laba atau keuntungan yang diperoleh bank dan biasanya dalam persentase tertentu. Penentuan besarnya laba juga memengaruhi besarnya bunga kredit.

(3) Cadangan resiko kredit macet

Merupakan cadangan terhadap macetnya kredit yang diberikan karenan setiap kredit yang diberikan pasti mengandung suatu resiko tidak terbayar.

(4) Biaya operasi

Merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank dalam melaksanakan kegiatan operasinya dan terdiri dari biaya gaji, biaya administrasi, biaya pemeliharaan dan biaya-biaya lainnya.

(5) Pajak

Merupakan pajak yang dibebankan pemerintah kepada bank yang memberikan fasilitas kredit kepada nasabahnya.

Ada beberapa jenis metode pembebanan suku bunga kredit, antara lain:

(1) *Flat rate*

Pembebanan bunga setiap bulan tetap dari jumlah pinjamannya, demikian pula pokok pinjaman setiap bulan

juga dibayar sama, sehingga angsuran setiap bulan juga sama sampai kredit tersebut lunas.

(2) *Sliding rate*

Pembebanan bunga setiap bulan dihitung dari sisa pinjaman, sehingga jumlah bunga yang dibayar nasabah setiap bulan menurun seiring dengan turunnya pokok pinjaman, tetapi pembayaran pokok pinjaman setiap bulan sama.

(3) *Floating rate*

Menetapkan besar kecilnya bunga kredit dikaitkan dengan bunga yang berlaku di pasar uang, sehingga bunga yang dibayar setiap bulan sangat tergantung dari bunga pasar uang pada bulan tersebut.

B. Kerangka Berpikir

Sebelum mengajukan permohonan kredit, calon debitur pasti akan mempertimbangkan beberapa faktor yang akan memengaruhi keputusan dalam mengambil kredit. Faktor-faktor tersebut meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain faktor pribadi dan faktor psikologis, sedangkan faktor eksternal meliputi faktor sosial dan faktor prosedur, pelayanan serta lokasi. Tugas akhir ini akan membahas tentang semua faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal yang memengaruhi keputusan

nasabah dalam mengambil Kredit Pensiun Sejahtera di PT. Bank BTPN Tbk.
Cabang Yogyakarta.

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Bintaran Tengah No. 15 Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2013.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif eksploratif untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data Umum

Data umum adalah data yang tidak berkaitan langsung di dalam pembahasan masalah landasan yang penting untuk memahami bank yang diteliti. Data tersebut yaitu profil PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta, struktur organisasi dan bidang usaha yang dilakukan oleh PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

2. Data Khusus

Data khusus adalah data yang berkaitan langsung dengan pembahasan masalah yaitu faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

E. Instrumen Penelitian

Tabel 1. Instrumen Penelitian

| Variabel | Faktor yang Memengaruhi | |
|---|--------------------------------|--|
| Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera pada PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. | Internal | 1. Faktor pribadi 2. Faktor psikologis |
| | Eksternal | 1. Faktor sosial 2. Faktor lokasi, pelayanan dan prosedur pengambilan kredit 3. Faktor suku bunga kredit |

F. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Prastowo (2011:27) disebutkan bahwa arti subjek mengandung beberapa pengertian, seperti di antaranya:

- a. Pokok pembicaraan, pokok pembahasan
- b. Pokok kalimat
- c. Pelaku
- d. Mata pelajaran
- e. Orang, tempat atau benda yang diamati.

Subjek penelitian dalam penulisan tugas akhir ini adalah nasabah yang mengambil kredit pensiun di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. Nasabah yang dipilih menjadi responden berjumlah 30 nasabah yang dipilih secara *Accidental Sampling*, sampel yang ditemui ketika nasabah berada di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

2. Objek Penelitian

Menurut Ndraha dalam Andi Prastowo (2011:29), objek disebut sebagai sesuatu yang dengan cara tertentu dapat dikenali oleh subjek pemikir, baik sebagai suatu hal di luar subjek maupun sebagai suatu konsep atau pengertian yang dibentuk oleh subjek di dalam pikirannya.

Objek penelitian ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pengambilan kredit di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya (Niamul Huda, 2011). Dalam hal ini, dokumen-dokumen yang dikumpulkan yaitu dokumen yang berkaitan dengan faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pengambilan kredit.

2. Angket

Metode angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Angket juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Angket dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup ataupun terbuka (Sugiyono, 2011:142).

H. Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Moh. Nazir dalam Prastowo, 2011:201).

Data yang digunakan tidak dinyatakan dalam satuan angka, melainkan dinyatakan dalam kategori, golongan dan sifat dari data tersebut. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

1. Deskripsi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta

a. Sejarah Pendirian

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. didirikan di Bandung pada 5 Februari 1958, yang awalnya bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan untuk membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata maupun sipil.

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota BAPEMIL membentuk PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai Bank Tabungan. Pada tahun 1993 status Bank BTPN menjadi Bank Umum. Tahun 2008 merupakan tahun penting bagi BTPN, berbagai pengembangan dan pencapaian signifikan dilakukan. Pada 12 Maret 2008 BTPN sukses melakukan *go public* dengan melepas saham milik pemerintah c.q. PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) sebesar 28,39%.

Pada 14 Maret 2008, TPG Nusantara mengakuisisi 71,6% saham BTPN, sehingga menjadi pemegang saham utama.

Selain terus mengembangkan bisnis inti di pangsa pasar pensiun yang telah menjadi tulang punggung selama 50 tahun, pada akhir 2008 Bank BTPN telah mengembangkan usahanya di pangsa pasar Usaha Mikro Kecil dan Unit Usaha Syariah, dengan membuka 46 cabang Bank BTPN 1 mitra usaha rakyat di seluruh Indonesia dan 2 Cabang Syariah di Bandung dan Jakarta. Kini Bank BTPN dikenal sebagai bank publik skala menengah bereputasi prima dan salah satu bank dengan kinerja keuangan terbaik di Indonesia, yang telah meraih berbagai pengakuan dalam bentuk penghargaan dari lembaga-lembaga terkemuka dan terpercaya.

Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, Bank Tabungan Pensiunan Nasional bekerja sama dengan PT Taspen, sehingga Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak saja memberikan pinjaman dan pemotongan cicilan pinjaman, tetapi juga melaksanakan ”Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan Hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun.

b. Visi dan Misi Bank BTPN

1) Visi BTPN

“Menjadi bank *mass market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia”.

2) Misi BTPN

“Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti”.

c. Pembagian Tugas Masing-Masing Bagian

1) *Area Business Head*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Mencapai target area dengan memimpin, mengelola cabang-cabang yang terdiri dari cabang *Flagship*, *Business* maupun *Spoke*.
- b) Memaintain dan mengembangkan aktivitas penjualan dan promosi kredit pensiun, dengan mengelola hubungan baik dengan mitra kerja/usaha terutama PT. Taspen dan PT. Pos Indonesia di areanya.
- c) Menjalankan perannya sebagai pimpinan area.

2) *Area Business Support Manager*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Melakukan monitoring seluruh kegiatan penjualan di cabang dalam area yang menjadi tanggungjawabnya.
- b) Memastikan kegiatan operasional di cabang dalam area dilaksanakan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c) Memastikan pelayanan di cabang dalam area dilaksanakan sesuai dengan ketentuan *Service Management*.

- d) Memastikan seluruh standar *training*/sertifikasi staf untuk staf sudah terpenuhi sesuai ketentuan.

3) *Area Support Staff*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

Membantu *Area Business Support Manager* dalam melakukan monitoring terhadap data penjualan di cabang, operasional cabang, implementasi terhadap ketentuan dari *Service Management* dan *Sales Management* serta monitoring terhadap *training* karyawan di area.

4) *Branch Manager (Business)*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Mencapai target cabang dengan memimpin, mengelola, merencanakan dan melakukan koordinasi aktivitas penjualan dan promosi kredit pensiun, membangun kerjasama yang baik dengan mitra kerja.
- b) Melakukan *monitoring* terhadap seluruh kegiatan operasional kredit pensiun sehingga operasional berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan memperhatikan resiko operasional dan memastikan *standard service* perusahaan dijalankan dengan baik.
- c) Melakukan pembinaan *Sales Marketing Officer* untuk pengembangan bisnis cabang, melakukan *monitoring*

penagihan serta memastikan pelayanan pembayaran uang pensiun dan kredit pensiun telah dilaksanakan dengan baik.

5) *Credit Acceptance Supervisor*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Mengelola dan melakukan supervisi atas proses pemberian kredit pensiun dan kelengkapan dokumen kredit.
- b) Memberikan persetujuan pemberian kredit pensiun sesuai kewenangannya dan menjalankan penanganan tagihan.

6) *Credit Acceptance*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Melakukan kegiatan proses pemberian kredit pensiun.
- b) Melengkapi dokumen kredit sesuai ketentuan.

7) *Sales Marketing Supervisor*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Mengelola dan melakukan supervisi terhadap aktivitas penjualan dan promosi kredit pensiun di cabang *flagship*, melalui kegiatan promosi, menjalankan kerjasama yang baik dengan mitra kerja kredit pensiun, melakukan supervisi pelayanan kredit pensiun yang baik.
- b) Melakukan pembinaan terhadap *Sales Marketing Officer* untuk pengembangan bisnis cabang.

8) *Sales Marketing Officer*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Melakukan aktivitas penjualan kredit pensiun, penawaran kredit baru (pembaruan).
- b) Melakukan kegiatan promosi ke mitra kerja terkait.

9) *Service Supervisor*

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- a) Melakukan supervisi atas seluruh kegiatan pembayaran pensiun dan pencairan dana kredit pensiun.
- b) Memastikan penanganan pengaduan nasabah diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
- c) Secara proaktif merekomendasikan nasabah kepada *Sales Marketing Officer*.

10) *Teller*

Tugas pokoknya adalah melakukan pembayaran uang pensiun dan pembayaran pencairan kredit pensiun sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku dengan pelayanan yang memuaskan.

11) *Loan Admin Supervisor dan Loan Admin Staff*

Tugas pokoknya yaitu melaksanakan proses transaksi di bidang administrasi kredit yang berpedoman kepada kebijakan, SOP Bank BTPN maupun regulasi perbankan secara umum dan berdasarkan service level agreement yang telah disepakati dengan pihak-pihak

yang membutuhkan layanan dari *Back Office Operation* untuk mencapai target kualitatif dan kuantitatif.

d. Produk-Produk Bank BTPN

PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta memberikan fasilitas perbankan berupa tabungan maupun kredit pensiun. Macam-macam produknya adalah sebagai berikut:

1) Tabungan pensiun

Tabungan pensiun di Bank BTPN yang dinamakan Tabungan Citra Pensiun yaitu produk tabungan yang diperuntukkan khusus bagi nasabah pensiunan.

2) Kredit pensiun

Pensiunan termasuk pensiunan janda/duda dengan usia minimal 25 tahun maksimal 75 tahun yang menerima uang pensiun dari pemerintah/BUMN/ BUMD/ Swasta.

a) Kredit pensiun sejahtera

Kredit Pensiun Sejahtera merupakan fasilitas kredit yang dirancang khusus bagi para pensiunan. Produk ini menawarkan pilihan jangka waktu kredit 1-120 bulan, dengan plafon kredit maksimal Rp 300 juta dan proses pembayaran yang mudah.

b) Kredit Pra Pensiun

(1) Kredit pensiun sejahtera plus

Kredit Pensiun Sejahtera Plus terdapat kode produk KMT.

Kredit Pra Pensiun Tabungan Hari Tua (KMT), yaitu kredit dengan *grace period* maksimal selama 6 bulan sebelum masa pensiun yang pelunasannya dibayar sekaligus pada saat pensiun pertama dan uang THT diterima.

(2) Kredit pensiun sejahtera 6

Kredit Pensiun Sejahtera 6 terdapat kode produk KMP. Kredit Pra Pensiun (KMP) yaitu kredit dengan penagguhan pembayaran pokok dan bunga (*grace period*) maksimal 6 bulan. Pada saat *grace period* berakhir debitur diwajibkan membayar sekaligus bunga selama *grace period* dengan sumber pembayaran dari uang THT. Selanjutnya debitur diwajibkan membayar angsuran tetap mencakup pokok dan bunga selama periode yang diperjanjikan dengan sumber pembayaran dari manfaat pensiun bulanan.

2. Deskripsi Kredit Pensiun Sejahtera

Kredit Pensiun Sejahtera (KPN, KPP dan KNN) adalah kredit dengan angsuran tetap yang dibayar dari uang pensiun bulanan. Plafond kredit yang diberlakukan di Bank BTPN minimal Rp. 2 juta dan maksimal Rp 200 juta. Jenis-jenis kredit tersebut dibedakan menjadi 3 menurut kantor bayarnya yaitu:

- a. KPP bagi debitur kredit pensiun yang kantor bayar pensiunnya di PT. Posindo.

- b. KPN bagi debitur kredit pensiun yang kantor bayar pensiunnya di Bank BTPN.
- c. KNN bagi debitur kredit pensiun yang Pengelola Dapennya masih dalam proses PKS *payroll service* (Non PKS).

Untuk mengajukan permohonan kredit, terdapat aturan usia yang digunakan untuk menentukan jangka waktu pengambilan kredit. Aturan-aturan tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Aturan Jangka Waktu Kredit

| USIA | JANGKA WAKTU |
|---|--|
| 1. Saat akad kredit minimal 25 tahun dan saat jatuh tempo kredit maksimal 75 tahun. | Minimal 12 bulan dan maksimal 120 bulan (harus kelipatan 6 bulan). |
| 2. Usia debitur < 65 tahun. | Maksimal jangka waktu 120 bulan. |
| 3. Usia debitur > 65 tahun. | Maksimal jangka waktu 96 bulan. |
| 4. Usia debitur janda > 25 tahun - < 48 tahun. | Maksimal jangka waktu 60 bulan. |
| 5. Usia debitur janda > 48 tahun dan saat jatuh tempo maksimal usia 75 tahun. | Maksimal jangka waktu 120 bulan. |
| 6. Usia debitur duda > 25 tahun dan saat jatuh tempo maksimal usia 75 tahun. | Maksimal jangka waktu 60 bulan. |

Selain aturan tentang usia dan jangka waktu, masih terdapat banyak sekali aturan-aturan yang harus diperhatikan oleh nasabah yang ingin mengambil pinjaman kredit di Bank BTPN. Aturan-aturan tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih mudah untuk memahaminya.

Tabel 3. Aturan Umum Kredit

| Suku Bunga | Jangka Waktu | Suku Bunga |
|---------------------------|---|---------------------|
| | 1. s/d 2 tahun | 0,89% flat/bulan *) |
| | 2. >2-5 tahun | 1,10% flat/bulan *) |
| | 3. >5 tahun | 1,30% flat/bulan *) |
| | *) Sistem perhitungan bunga dibukukan secara annuitas per tahun sesuai jangka waktu kredit. | |
| Biaya Tata Laksana | 2% dari Plafond Kredit | |
| Biaya Administrasi | 1% dari Plafond Kredit | |
| Denda/Penalty | 1. Keterlambatan pembayaran tidak dikenakan denda. 2. Pelunasan dipercepat dikenakan denda maksimal 5% dari <i>outstanding</i> kredit kecuali pelunasan kredit untuk tujuan pembaharuan atau pelunasan yang bersumber dari dana Tabungan Hari Tua (THT). 3. Persetujuan denda: <ul style="list-style-type: none"> • 0% - 2% oleh <i>Branch Manager</i>. • >2% - 5% oleh <i>Credit Acceptance Supervisor</i>. | |
| Ketentuan Asuransi | Bagi debitur dengan fasilitas kredit > Rp. 100 juta wajib melengkapi formulir pernyataan | |

| | |
|---|---|
| | kesehatan. Detail ketentuan diatur dalam memorandum prosedur operasional. |
| Sumber Pembayaran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian debitur mendapatkan uang pensiun bulanan dari lembaga dana pensiun. 2. Pembayaran angsuran dipotong langsung dari uang pensiun bulanan. 3. Bagi debitur <i>take over</i> yang uang pensiunnya dipindahkan ke Bank BTPN wajib menyediakan dana sekaligus maksimal 3 kali angsuran yang disimpan di Rekening Tabungan Citra Pensiun untuk pembayaran angsuran. 4. Debitur wajib ditutup dengan asuransi jiwa. |
| Pelunasan Dipercepat dan <i>Top Up</i> (Pembaruan) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Diperkenankan melakukan pelunasan dipercepat setiap saat. 2. <i>Top Up</i> dapat dilakukan setiap saat dengan tetap mengacu pada syarat dan ketentuan kredit. |

Untuk mengajukan permohonan pengambilan kredit di Bank BTPN, diperlukan beberapa dokumen sebagai syarat pengambilan kredit. Dokumen-dokumen tersebut dibagi menjadi dokumen inti, dokumen persyaratan, dokumen uang diperkenankan TBO dan dokumen hukum.

Persyaratan-persyaratan tersebut antara lain:

a. Dokumen inti

Tabel 4. Dokumen Inti Persyaratan Kredit

| Dapen | Dokumen Inti | Ketersediaan Dokumen Inti | Dokumen Tambahan (jika dokumen inti ini tidak ada) |
|--------------------------|---------------------|--|--|
| Taspen Asabri | SKEP Pensiun | Wajib ada saat pengajuan | - |
| Non Taspen Non Asabri | SKEP Pensiun | Jika tidak ada, dapat digantikan dengan fotokopi SKEP yang dilegalisir instansi yang berwenang | <ul style="list-style-type: none"> • Surat Pernyataan Tidak Pindah Gaji dari Kantor Bayar BTPN yang diketahui atau disetujui Dapen. • Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian. |

b. Dokumen persyaratan

- 1) Aplikasi permohonan yang dilengkapi dan ditandatangani debitur.
- 2) Fotokopi KTP yang masih berlaku.
- 3) Fotokopi kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman >Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku.
- 4) Informasi uang pensiun terakhir, bisa bersumber dari fotokopi carik atau buku tabungan atau buku gaji atau lainnya yang sejenis.
- 5) Pas foto 3x4

c. Dokumen yang diperkenankan TBO

- 1) SKEP Pensiun asli bagi debitur *Take Over*.
- 2) Fotokopi kartu NPWP untuk keseluruhan pinjaman > Rp. 50 juta atau sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Maksimal TBO 1 bulan sejak tanggal pencairan kredit.

d. Dokumen hukum

Kredit pensiun ini menggunakan dokumen baru yang dicetak manual menggunakan *Microsoft Office Excel* yaitu:

- 1) Aplikasi dan Ketentuan Umum (KETUM) Kredit Pensiun yang dicetak bolak-balik (tidak boleh dicetak terpisah) dengan ketentuan:
 - a) KETUM dicetak melalui percetakan atau diprint dari komputer.
 - b) Form Aplikasi setelah diisi lengkap diprint dibalik lembar KETUM.
- 2) Tanda Terima Dokumen Skep.
 - a) Surat Pernyataan Debitur Non PKS atau fotokopi Skep Legalisir.
 - b) Surat Pernyataan *Take Over* (khusus untuk debitur *Take Over*).
 - c) Surat Kuasa potong gaji (khusus untuk debitur kode produk KPP).
 - d) Form wawancara.

B. Hasil Penelitian

Data yang diperoleh dari penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran angket kepada nasabah yang pernah atau sedang mengambil kredit di PT. Bank BTPN Tbk. Cabang Yogyakarta. Penulis membagikan angket kepada 30 responden dan karakteristik responden dapat dilihat melalui klasifikasi atau pengelompokan responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden

Responden berdasarkan jenis kelamin dibedakan menjadi 2 yaitu pria dan wanita. Hasil yang didapat dari penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Jumlah Orang | Persentase (%) |
|----------------------|---------------------|-----------------------|
| Wanita | 16 | 53,33% |
| Pria | 14 | 46,67% |
| Jumlah | 30 | 100% |

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden wanita berjumlah 53,33% dan responden pria berjumlah 46,67%. Berdasarkan persentase dapat diketahui bahwa responden wanita lebih banyak daripada responden pria.

2. Umur responden

Semua nasabah di Bank BTPN Purna Bakti adalah para pensiunan sehingga umur responden rata-rata di atas umur 50 tahun dan di bawah

umur 80 tahun. Hasil yang didapat dari penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Umur Responden

| Umur | Jumlah Orang | Persentase |
|---------------------|---------------------|-------------------|
| ≤ 50 tahun | 2 | 6,67% |
| Di atas 50-60 tahun | 7 | 23,33% |
| Di atas 60-70 tahun | 9 | 30% |
| Di atas 70-80 tahun | 10 | 33,33% |
| ≥ 80 tahun | 2 | 6,67% |
| Jumlah | 30 | 100% |

C. Pembahasan

Dari penelitian yang dilakukan pada awal bulan Mei 2013 di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Yogyakarta mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sebanyak 18 responden dari 30 responden atau sebesar 60% sangat setuju apabila sebelum mengambil kredit pasti banyak faktor yang harus dipertimbangkan oleh nasabah dan sebanyak 23,33% atau 7 responden hanya setuju untuk mempertimbangkan faktor-faktor sebelum mengambil kredit serta 16,67% responden tidak setuju dalam artian tidak mempertimbangkan faktor-faktor apapun sebelum mengambil kredit. Pada umumnya pengambilan kredit di bank digunakan untuk tujuan konsumtif dan tujuan produktif. Sebanyak 53,33% responden tidak setuju atau tidak

mengambil kredit untuk tujuan konsumtif yaitu mengambil kredit untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sebanyak 44,33% responden sangat setuju mengambil kredit untuk tujuan produktif yaitu untuk membuka usaha.

1. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera.

Faktor-faktor tersebut meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi sisa gaji setelah dikurangi angsuran kredit, kebutuhan yang mendesak dan persepsi nasabah. Faktor eksternal meliputi sosialisasi dari pihak bank, prosedur pengambilan kredit, pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah serta promosi dari pihak bank. Faktor-faktor tersebut akan dijelaskan di bawah ini:

a. Faktor Internal

1.) Sisa gaji

Setiap orang yang mempunyai pinjaman kredit pasti wajib untuk membayarnya. Pembayaran angsuran pinjaman kredit berbeda-beda tergantung kebijakan dari lembaga keuangan dan bank yang memberikan pinjaman kredit. Untuk pembayaran angsuran kredit pada Bank BTPN dilakukan dengan cara memotong gaji pensiun nasabah yang mengambil kredit. Oleh karena itu, nasabah sangat mempertimbangkan sisa gaji yang akan diterima setelah dipotong angsuran kredit setiap bulannya. Walaupun akan mengambil kredit akan tetapi nasabah juga tetap memikirkan sisa gaji bulanan yang digunakan untuk hidup sehari-

hari selama nasabah mengangsur pinjaman kredit tersebut. 40% atau 12 responden sangat setuju bahwa sisa gaji sangat penting untuk dipertimbangkan sebelum mengambil kredit, 53,33% atau 16 responden juga setuju untuk mempertimbangkan sisa gaji dan sebesar 6,67% atau 2 responden tidak setuju bahwa sisa gaji setelah mengambil kredit memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

2.) Kebutuhan yang mendesak

Faktor utama dan paling penting untuk mendorong nasabah dalam mengambil kredit adalah kebutuhan yang mendesak. Setiap orang pasti ada saat dimana sangat membutuhkan uang karena mempunyai kebutuhan mendadak yang sangat penting dan mendesak. Ketika dalam keadaan seperti itu, seseorang pasti akan melakukan pelarian ke sebuah lembaga keuangan atau bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dari hasil penelitian penulis, kebutuhan-kebutuhan tersebut paling banyak digunakan untuk memenuhi pendidikan anak atau cucu mereka, tetapi ada juga yang digunakan untuk membantu anak mereka untuk membangun rumah tangga baru. Jadi kebutuhan yang mendesak sedikit banyak memengaruhi dan mendorong nasabah untuk mengambil kredit di Bank BTPN. Untuk persentase hasil penelitiannya yaitu responden yang sangat setuju sebanyak 53,33%, sebanyak 40% untuk responden yang setuju dan 6,67% responden tidak setuju bahwa

kebutuhan yang mendesak memengaruhi nasabah untuk mengambil kredit.

3.) Persepsi nasabah

Bank yang baik adalah bank yang dipercaya oleh nasabahnya untuk menyimpan uang mereka atau memberi mereka kredit. Persepsi nasabah terhadap Bank BTPN tergolong baik karena banyaknya nasabah yang percaya untuk mengambil kredit di Bank BTPN. Lebih dari 50% tepatnya 73,34% responden menjawab setuju apabila persepsi nasabah ikut memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit, sedangkan untuk responden yang sangat setuju dan tidak setuju bahwa persepsi nasabah memengaruhi keputusan pengambilan kredit yaitu masing-masing 13,33%.

b. Faktor Eksternal

1.) Sosialisasi dari pihak bank

Sosialisasi dimaksudkan agar para nasabah tahu tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BTPN termasuk juga kredit pensiun sejahtera. Sosialisasi yang dilakukan bank tidak hanya menawarkan produk tetapi cara-cara pengambilan kredit sehingga nasabah mengerti cara pengambilan kredit dan apabila ada nasabah yang berminat mengambil kredit dapat langsung diurus oleh karyawan bank yang melakukan sosialisasi. Dari

penelitian yang dilakukan kepada nasabah yang pernah dan sedang mengambil kredit, responden yang sangat setuju dan setuju apabila sosialisasi dapat mendorong keputusan nasabah dalam mengambil kredit sebesar 3,33% dan 53,34%. Walaupun perbandingan persentase antara responden yang setuju dengan yang sangat setuju berbeda terbalik, namun tanggapan positif mereka dapat diambil kesimpulan bahwa sosialisasi dapat mendorong nasabah untuk mengambil kredit. Untuk persentase responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju masing-masing sebesar 40% dan 3,33%.

2.) Prosedur pengambilan kredit

Ketika mengambil kredit, semua nasabah pasti menginginkan prosedur pengambilan kredit yang mudah. Prosedur dalam artian cara pengambilan kredit dan proses pencairan dana kredit, apabila prosedurnya mudah maka waktu yang digunakan akan sangat efektif, pencairan dananya pun sangat cepat, nasabah dapat mengambil uang tersebut kurang dari 1 jam. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa prosedur pengambilan kredit sangat memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit dengan persentase hasil penelitian responden yang sangat setuju 13,33%, responden yang setuju 53,34%, responden yang tidak setuju 33,33% dan tidak ada responden yang sangat tidak setuju dengan pengaruh prosedur terhadap keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

3) Pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah

Pelayanan yang baik merupakan kunci kesuksesan sebuah lembaga keuangan atau bank, karena apabila pelayanannya baik dan karyawannya ramah maka nasabah akan senang mengambil kredit di bank tersebut, sebaliknya apabila pelayanannya jelek maka nasabah akan malas mengambil kredit di bank tersebut. Pelayanan kredit di Bank BTPN sudah cukup baik dan cepat, akan tetapi nasabah yang mengambil kredit di bank tersebut cukup banyak dan mungkin akan membutuhkan karyawan lebih banyak di bagian kredit agar pelayanannya semakin cepat. Sebanyak 28 responden (93,33%) memberikan kesan positif dengan memberikan jawaban sangat setuju sejumlah 4 responden (13,33%), sebanyak 24 responden (80%) memberikan jawaban setuju dan hanya 2 responden (6,67%) yang tidak setuju. Jadi pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah akan memengaruhi nasabah Bank BTPN dalam mengambil kredit.

4) Promosi dari pihak bank

Promo yang dilakukan oleh Bank BTPN memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit karena nasabah juga pasti akan tertarik apabila hadiah yang diberikan sangat menarik sehingga semakin menarik promo yang diberikan maka semakin banyak orang yang mengambil kredit. Sebagai promo telah dilakukan oleh Bank BTPN untuk menambat minat nasabah untuk

mengambil kredit, promo besar-besaran dilakukan setiap bulan akan tetapi promo yang kecil seperti *doorprize* sudah jarang diadakan. Lebih dari 50% responden memberikan jawaban sangat setuju dan setuju yaitu 6 responden dan 17 responden yang mempunyai persentase 20% dan 56,67%. Untuk responden yang tidak setuju dan sangat tidak setuju berjumlah 20% dan 3,33%. Perbandingan persentase untuk responden yang menjawab sangat setuju dan setuju dengan tidak setuju dan sangat tidak setuju berbeda jauh sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa promosi yang dilakukan bank akan memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit.

2. Faktor-Faktor yang Tidak Memengaruhi Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera.

Selain faktor-faktor pendorong, ada juga faktor yang dianggap tidak terlalu penting untuk dipertimbangkan dan semua faktor tersebut merupakan faktor eksternal. Faktor-faktor tersebut adalah:

a. Ajakan dari teman

Lingkungan sekitar merupakan faktor yang bisa menjadi faktor pendorong keputusan nasabah dalam pengambilan kredit, akan tetapi tidak semua nasabah Bank BTPN yang mengambil kredit karena diajak oleh teman, mungkin ada beberapa nasabah yang tertarik untuk mengambil kredit di Bank BTPN ketika diajak oleh teman tetapi hal

itu sangatlah sedikit hanya 3 responden atau 10% dan sekitar 90% atau 27 responden ketika diajak oleh teman mereka dan tidak sedang mempunyai kebutuhan tidak akan mengambil kredit di Bank BTPN.

b. Lokasi bank

Lokasi strategis suatu lokasi umumnya sangat memengaruhi seseorang dalam memutuskan sesuatu, begitu juga dengan nasabah yang akan mengambil kredit pada Bank BTPN. Para nasabah Bank BTPN kurang setuju dengan lokasi sebagai faktor yang harus dipertimbangkan sebelum mengambil kredit walaupun lokasi bank itu sendiri sangatlah strategis dan sangat memperhatikan keselamatan nasabah yang memang sudah lanjut usia. Dari hasil angket yang telah diisi oleh responden hanya 11 responden atau sekitar 36,67% setuju apabila lokasi bank menjadi faktor pertimbangan nasabah dalam mengambil kredit, tetapi 63,33% atau 19 responden tidak setuju. Hal itu dikarenakan nasabah yang akan mengambil kredit akan dijemput oleh pihak bank dari rumahnya menuju Bank BTPN dan penjemputan itu merupakan salah satu pelayanan Bank BTPN untuk memudahkan nasabah dalam pengambilan kredit. Jadi lokasi bukan faktor pertimbangan nasabah sebelum mengambil kredit.

c. Tinggi rendahnya suku bunga

Setiap lembaga keuangan atau bank pasti akan memberikan pelayanan jasa untuk mendapatkan keuntungan. Jasa kredit merupakan salah satu kegiatan lembaga keuangan atau bank untuk mencari

keuntungan bank dengan memberikan bunga kredit kepada nasabah yang mengambil kredit. Pada umumnya suku bunga selalu menjadi pertimbangan nasabah untuk mengambil kredit, akan tetapi sebanyak 56,67% atau sebanyak 17 responden tidak memikirkan tinggi rendahnya suku bunga kredit yang hanya dipengaruhi oleh jangka waktu pengambilan kredit tersebut karena nasabah berpikir apabila seseorang sedang membutuhkan pinjaman kredit maka seseorang itu tidak akan memikirkan hal yang lain, begitu juga dengan suku bunga serta hanya 43,33% atau 13 responden yang sangat setuju dan setuju dengan pengaruh suku bunga terhadap keputusan pengambilan kredit. Apabila suku bunga kredit dirasa cukup tinggi, nasabah tidak mungkin akan menolak karena itu sudah menjadi aturan bank yang harus diikuti.

D. Keterbatasan Penelitian

1. Nasabah yang dijadikan responden hanya berjumlah 30 orang sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan dan hanya mencerminkan nasabah pengambil kredit pensiun sejahtera di Bank BTPN Cabang Yogyakarta.
2. Kredit pensiun yang dibahas dalam penelitian ini hanya mencakup Kredit Pensiun Sejahtera saja agar permasalahan tidak meluas ke jenis kredit lain yang termasuk ke dalam Kredit Pra Pensiun.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari data yang diperoleh dalam penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pensiun Sejahtera Di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor internal terdiri dari kebutuhan yang mendesak, sisa gaji setelah dikurangi angsuran kredit dan persepsi nasabah terhadap pihak bank. Faktor eksternal terdiri dari sosialisasi dari pihak bank, prosedur pengambilan kredit, pelayanan karyawan dan promo yang diadakan oleh pihak bank. Faktor yang tidak dipertimbangkan oleh nasabah sebelum mengambil kredit yaitu ajakan dari teman, lokasi bank dan tinggi rendahnya suku bunga.
2. Sebanyak 25 responden dari 30 responden atau sebesar 83,33% sangat setuju apabila sebelum mengambil kredit pasti banyak faktor yang harus dipertimbangkan oleh nasabah dan sebanyak 16,67% atau 5 reponden tidak setuju dalam artian tidak mempertimbangkan faktor-faktor apapun sebelum mengambil kredit.

3. Sebanyak 53,33% responden tidak setuju atau tidak mengambil kredit untuk tujuan konsumtif yaitu mengambil kredit untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan sebanyak 44,33% responden sangat setuju mengambil kredit untuk tujuan produktif yaitu untuk membuka usaha.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan terhadap PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Promosi yang dilakukan oleh pihak bank diperbanyak, tidak hanya hadiah yang besar-besar namun hadiah kecil seperti *doorprize* juga perlu diadakan untuk menarik lebih banyak nasabah untuk mengambil kredit.
2. Sebaiknya suku bunga kredit tidak hanya berdasarkan umur dan jangka waktu pengambilan kredit tetapi juga berdasarkan besarnya jumlah kredit yang diambil.
3. Penambahan karyawan pada bagian *Credit Acceptance* juga diperlukan untuk mempercepat proses kredit karena untuk melayani satu nasabah kredit diperlukan waktu yang cukup lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Prastowo. (2011). *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA
- Hasibuan, Malayu. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ismail. (2010). *Manajemen Perbankan*. Surabaya:Kencana Prenada Media Group
- Kasmir. (2010). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta:Rajawali Pers
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga
- Niamul Huda. (2011). http://pengertianpengertian.blogspot.com/2011/11/pengertian-metode-dokumentasi_04.html. Diakses tanggal 24 April 2013
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

LAMPIRAN

No : VII/JOG-KCI/V/2013

Kepada Yth,
Universitas Negeri Yogyakarta
Program Studi D3 Akuntansi
Yogyakarta

Perihal : Surat Permohonan Izin Survey

Menanggapi surat permohonan No. 224/UN34.38/DT/2013 perihal Izin Survey mencari data penulisan tugas akhir Mahasiswa an. Ratih Azka Probovury NIM 10409131038 dengan judul "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN NASABAH DALAM PENGAMBILAN KREDIT Pensiun Sejahtera Di PT. BANK BTPN KC YOGYAKARTA", dengan ini kami berikan izin untuk mencari data terkait yang dimaksud.

Segala bentuk data dan informasi yang diberikan tidak untuk disebarluaskan kepada pihak eksternal Bank BTPN dan menjadi rahasia.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Mei 2013

Hormat Kami,


Koko Kiswoko
Branch Manager

CC : Arsip

KUISIONER

Nama :
 Alamat :
 Umur :
 Jenis Kelamin :

Beri tanda (√) pada jawaban yang menurut anda tepat.

| No. | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|---|----|---|----|-----|
| 1 | Banyak faktor yang dipertimbangkan sebelum mengambil kredit. | | | | |
| 2 | Faktor-faktor yang dipertimbangkan sebelum mengambil kredit, terutama dipengaruhi oleh sisa gaji setelah dikurangi angsuran kredit. | | | | |
| 3 | Salah satu tujuan pengambilan kredit adalah untuk tujuan konsumtif. | | | | |
| 4 | Kebutuhan yang mendesak menjadi faktor pendorong untuk mengambil kredit. | | | | |
| 5 | Persepsi nasabah terhadap pihak bank menjadi faktor internal pendorong keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. | | | | |
| 6 | Ajakan dari teman ikut memengaruhi nasabah dalam pengambilan kredit. | | | | |
| 7 | Adanya sosialisasi dari pihak bank tentang produk-produk yang ditawarkan oleh bank serta cara pengambilan kredit menjadi pertimbangan nasabah dalam pengambilan kredit. | | | | |
| 8 | Lokasi bank menjadi salah satu faktor pertimbangan pengambilan kredit. | | | | |
| 9 | Prosedur pengambilan kredit yang mudah akan mendorong nasabah untuk lebih banyak mengambil kredit. | | | | |
| 10 | Pelayanan yang baik dan karyawan yang ramah juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam pengambilan kredit. | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 11 | Tinggi rendahnya suku bunga yang dipengaruhi oleh jangka waktu pengambilan kredit memengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil kredit. | | | | |
| 12 | Pengambilan kredit tidak hanya digunakan untuk tujuan konsumtif tetapi juga digunakan untuk tujuan produktif, misalnya untuk membuka usaha. | | | | |
| 13 | Promosi dari pihak bank (bebas biaya administrasi dan hadiah) mendorong nasabah untuk melakukan pinjaman kredit. | | | | |

Keterangan

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju